

**Handläggare**  
Ewa Jungstedt Pilestål  
Telefon: 0850820581

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd  
2021-10-28

## Remiss av Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr KS 2021/866

### Förslag till beslut

1. Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Ärendet justeras omedelbart.

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat Stockholms stads kvalitetsprogram och tillhörande riktlinje för informationssäkerhet för synpunkter. Programmet innehåller en beskrivning av förhållningssätt och fokusområden för kvalitetsutveckling. Kvalitetsarbetet ska kännetecknas av ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Förvaltningen är positiv till förslaget om kvalitetsprogram med tillhörande riktlinje för informationssäkerhet, men har några synpunkter. Det behöver framgå tydligare att verksamheter kan ha andra krav på sig än det som kvalitetsprogrammet beskriver som systematiskt kvalitetsarbete. Mer utrymme skulle kunna läggas på att beskriva vikten av öppen data. I riktlinjen önskar förvaltningen ett förtydligande av hur barn/elever anses ansvara för stadens informationssäkerhet.

### Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat Stockholms stads kvalitetsprogram - Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering till stadens samtliga stadsdelsnämnder och facknämnder för synpunkter senast den 29 oktober 2021. Remissen omfattar både Kvalitetsprogram och Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad. De och stadsledningskontorets tjänsteutlåtande medföljer som bilagor.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Staben på Administrativa avdelningen i samverkan med övriga avdelningar inom förvaltningen.

### Ärendet

Ärendet omfattar stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, en remissversion av Kvalitetsprogram och en remissversion av Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad.

### Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande beskrivs bakgrunden och syftet med det nya kvalitetsprogrammet. Förvaltningar och bolag har varit delaktiga i processen med att utarbeta det nya programmet.

Kvalitetsprogrammet föreslås ersätta följande styrdokument:

- Program för digital förnyelse 2013-2018 (dnr 031-786/2012)
- Stockholms stads innovationsstrategi (dnr 138-903/2015)
- Program för kvalitetsutveckling (dnr 174/742-2016)
- Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad (dnr 171-908/2016)
- eHälsa – Nationell IT-strategi för vård och omsorg – tillämpning för Stockholms stad (dnr 031-2279/2008)
- IT-strategi för bättre lärande (dnr 031-2674/2010)
- Grön IT-strategi (dnr 031-1104/2009)
- e-Strategi för Stockholms stad (dnr 051-823/2008)

Genom att integrera de tidigare separerade delarna kvalitetsutveckling med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering i ett sammanhållet program tas ett helhetsgrepp om stadens kvalitetsarbete.

Stadens ambition med kvalitetsarbetet beskrivs som att *”Stockholms stad – med alla sina verksamheter – ska tillhandahålla service och tjänster som är relevanta och av hög kvalitet för såväl dagens som morgondagens stockholmare.*

**Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning**  
Administrativa avdelningen

Slakthusplan 8 A  
Box 81  
121 22 Johanneshov  
Växel 08-508 14 000  
Fax  
eav@stockholm.se  
stockholm.se

*För att nå dit behöver vi arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.”*

Vidare beskriver stadsledningskontoret att programmet ska kompletteras med styrdokument i form av riktlinjer, handlingsplaner och anvisningar.

Att höja kvaliteten genom innovation och digitalisering förutsätter ett grundläggande och systematiskt informationssäkerhetsarbete, och därför kompletteras programmet med riktlinje och tillämpningsanvisningar för stadens arbete med informationssäkerhet.

### Remissversion Kvalitetsprogram

I förslaget till kvalitetsprogram anges att Stockholms stad ska tillhandahålla service och tjänster av hög kvalitet för både dagens och morgondagens stockholmare. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Kvalitetsprogrammet ska betraktas som ett komplement till visionen, budget och Agenda 2030 och omfattar alla stadens nämnder. Syftet med kvalitetsprogrammet är att ge vägledning och förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet tydliggör också ansvarsfördelningen på olika nivåer inom staden.

Alla verksamheter ska formulera kvalitetsmått i de tjänster och den service som de levererar. Följande faktorer anges som relevanta i det arbetet:

- att leva upp till målgruppernas behov och förväntningar
- att uppnå mål, önskade resultat och effekter
- att säkerställa likställighet, kontinuitet och förutsägbarhet
- hur graden av måluppfyllelse står sig i förhållande till resursanvändning
- i vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring.

Samlingsbegreppet målgrupper används i programmet för att beskriva och omfatta bredden av mottagare av stadens service och tjänster.

Stadens integrerade system för ledning och styrning av ekonomi och verksamhet (ILS) anges stödja arbetet med ständiga förbättringar och utveckling.

**Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning**  
Administrativa avdelningen

Slakthusplan 8 A  
Box 81  
121 22 Johanneshov  
Växel 08-508 14 000  
Fax  
eav@stockholm.se  
stockholm.se

I programmet betonas vikten av att stadens verksamheter har förmåga att anpassa sig för att möta förändrade behov och förutsättningar. Staden ska även värna om det som fungerar bra, och kunna avsluta det som inte längre skapar värde. Komplexa

utmaningar kan kräva nya lösningar, och större inslag av innovation och digitalisering.

De förhållningssätt som presenteras och utvecklas i programmet är följande:

- Stockholmarnas fokus, som innebär att inte bara ha dem i fokus, utan ha deras fokus.
- Helhetssyn, vilket betyder att enskilda verksamheter ska se till det som är bäst för stockholmarna och staden i sin helhet.
- Kvalitetsarbetet ska vara hållbart
- För att alla medarbetare ska kunna bidra i kvalitetsarbetet behöver det finnas handlingsutrymme vilket förutsätter ett lyhört och modigt ledarskap.
- Staden är en lärande organisation, vilket medför samarbete, att dela information med andra och sätta värde på mångfald, nytänkande och förslag.
- Det ska finnas öppenhet i kvalitetsarbetet.

Programmet innehåller även sex strategiska fokusområden:

- god informationshantering
- medveten finansiering av utvecklingsprojekt
- ta tillvara leverantörers och utförarens potential genom att främja innovationer i upphandlingar
- aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna
- utveckling i strategiska partnerskap med akademi, näringsliv och andra aktörer
- fortsätta utveckla effektiva och stödjande metoder och skapa mötesplatser för idéutbyte.

Slutligen beskrivs hur programmet ska genomföras och hur ansvarsfördelningen mellan kommunstyrelsen och nämnderna ser ut.

### Remissversion Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad

Riktlinjen om informationssäkerhet är en del av stadens kvalitetsprogram och motiveras av att grundläggande samhällsfunktioner är beroende av information i digitala tjänster, vilket innebär risker. Kraven på skydd för information har skärpts genom lagstiftning, till exempel dataskyddsförordningen.

Riktlinjen avser skydd av information, oavsett om den är muntlig, i pappersform eller digital. Skyddet syftar till att upprätthålla informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. För att skapa det skydd som verksamheten behöver ska ett systematiskt

informationssäkerhetsarbete bedrivs inom organisatorisk säkerhet, it-säkerhet och fysisk säkerhet. Innebörden av de olika begreppen beskrivs närmare i riktlinjen.

Alla nämnder och styrelser i staden ska tillämpa riktlinjen och tillhörande tillämpningsanvisningar för all informationshantering. Även leverantörer och konsulter omfattas. Stadens barn, elever och studerande i de pedagogiska verksamheterna omfattas i den utsträckning det är tillämbart.

Ledningssystemet för informationssäkerhet beskrivs som ett system med flera delar: riktlinjen för informationssäkerhet, kompletterande tillämpningsanvisningar samt metodstöd, handböcker, mallar, utbildningsmaterial och liknande. Nämnder och styrelser ansvarar för att utarbeta lokala anvisningar, styrdokument och informationssäkerhetsrutiner.

Vikten av ett riskbaserat förhållningssätt betonas, vilket innebär att identifiera, bedöma och följa upp de informationssäkerhetsrisker som kan uppstå i verksamhetens informationshantering. Riskarbetet är en del av arbetet med intern kontroll.

Informationsägaren, dvs. nämnd/styrelse som ansvarar för den information som verksamheten hanterar, ansvarar för att kraven på informationssäkerhet fastställs genom informationsklassning och att resultatet av den tas om hand och efterlevs. Förvaltnings- eller bolagschef ansvarar för det operativa lokala arbetet.

Riktlinjen innehåller ett antal mål och principer för informationssäkerhetsarbetet, såsom att:

- ansvaret för informationssäkerhet är känt
- arbetet bygger på riskanalyser och informationsklassning
- all information och alla it-tjänster har en ägare
- information finns tillgänglig för rätt mottagare vid rätt tidpunkt
- arbetet med dataskydd är integrerat i informationssäkerhetsarbetet
- informationssäkerhetsarbetet tar hänsyn till krav, behov och lagstiftning
- skyddsåtgärder för it-tjänster som används är prioriterade i informationssäkerhetsarbetet
- det finns en positiv säkerhetskultur.

## Synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till förslaget om kvalitetsprogram med tillhörande riktlinje för informationssäkerhet.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande ger en tydlig beskrivning av bakgrunden till behovet av ett nytt kvalitetsprogram och motiv till de förhållningssätt med mera som finns i programmet.

## Remissversion Kvalitetsprogram

Det framgår tydligt vilka ambitioner staden har och vilka krav som ställs på medarbetare och chefer för att uppnå målen i programmet. Förvaltningen upplever programmet som modernt och anpassat utifrån de möjligheter som innovation och digitalisering medför. Genom avsnittet om informationshantering tydliggörs även sambandet till riktlinjen om informationssäkerhet. De förhållningssätt som beskrivs är bra och fokusområdena relevanta. Beskrivningen om att ha stockholmarnas fokus i stället för att ha dem i fokus ger ett nytt perspektiv.

I avsnitt 1.2 om kvalitet i Stockholms stad anser förvaltningen att beskrivningen skulle kunna kompletteras med att kvalitet inte bara handlar om brukartillfredsställelse, utan även om rättssäkerhet. Invånarna ska kunna känna sig trygga med att staden i alla sammanhang agerar utifrån gällande lagstiftning.

Förvaltningen noterar att stadens kvalitetsprogram i avsnitt 2 om systematiskt kvalitetsarbete har fokus på styrningen mot de politiska målen. Bland annat lyfts vikten av verksamhets-specifika mål som svarar upp mot politiken och uppföljning av förväntade resultat i arbetet i stadens integrerade system för ledning och styrning av ekonomi och verksamhet (ILS). Programmet bör förtydliga i inledningen att det främst gäller kvalitetsarbete kopplat till den politiska målstyrningen. Det behöver framgå tidigare och tydligare att verksamheter kan ha andra krav på sig än det som kvalitetsprogrammet beskriver som systematiskt kvalitetsarbete. Kvalitetsarbete bedrivs även utifrån lagstadgat uppdrag för specifik verksamhetsform, exempelvis förskola utifrån skollag och läroplan. Verksamheter som bedrivs enligt socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade och hälso- och sjukvårdslagen ska även arbeta utifrån föreskrifterna om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9.

Det är viktigt att förutsättningar för utveckling i den riktning programmet presenterar möjliggörs och stöds i stadens styrning och ledning.

I avsnitt 2.3, om att staden tar tillvara digitala tjänster, skulle mer utrymme kunna läggas på att beskriva vikten av öppen data. Förvaltningen menar att det är ett område som kan bidra till stora förbättringar inom stadens organisation. Genom att exempelvis stadens förvaltningar och bolag tillgängliggör underlag, statistik, planer etc. för varandra kan transparensen öka och stuprörsstrukturer minska.

Det vore bra om staden i samband med implementering av programmet inför ett enhetligt system för klagomålshantering där invånare/stockholmare kan skicka in förslag, synpunkter eller klagomål på stadens olika verksamheter.

#### Remissversion Riktlinje för informationssäkerhet

Riktlinjen har ett tydligt samband till kvalitetsprogrammet. Att beskrivningen av roller, ansvarsfördelning och uppföljning är tydlig bedömer förvaltningen kan underlätta i det löpande informationssäkerhetsarbetet.

Bland den lagstiftning som riktlinjen utgår ifrån nämns, utöver dataskyddsförordningen, NIS-direktivet som exempel. Om det ska nämnas föreslår förvaltningen att den förklaring av begreppet som finns i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande läggs in i riktlinjen.

Under rubriken *Omfattning och avgränsningar för riktlinjen* önskar förvaltningen ett förtydligande av hur barn/elever anses ansvara för stadens informationssäkerhet. Det vore också en fördel om begreppet pedagogisk verksamhet ändras till skolformerna förskola, skola, m.m. eller, om alla skolformer avses, begreppet skolväsendet används i stället.

Vidare vill förvaltningen framföra vikten av att stadens it-system för förskola/skola är användarvänliga utifrån verksamhetens ändamål och behov samt uppdaterade utifrån gällande lagar.

Rubriken Riskbaserat informationssäkerhetsarbete skulle kunna ändras till Informationssäkerhetsarbete, eftersom det under rubriken Vägledande mål och principer anges att arbetet ska ske riskbaserat.

#### Jämställdhetsanalys, barnrättsperspektiv och tillgänglighet

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande anges att ett jämställdhetsperspektiv alltid ska finnas med i genomförandet av kvalitetsprogrammet. I kvalitetsprogrammet beskrivs att staden har en mängd olika uppdragsgivare, där stockholmarna är den viktigaste

målgruppen. Vidare anges att varje verksamhet ska veta vilka de är till för och som påverkas av deras beslut, agerande och kommunikation.

Eftersom programmet är en komplettering till visionen och Agenda 2030, som omfattar både jämställdhetsperspektiv, barnets rättigheter och tillgänglighet, tolkar förvaltningen det som att de olika perspektiven inte är relevanta att lyfta fram särskilt i kvalitetsprogrammet.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör

Anna Larsson  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2021-07-15
2. Remissversion Kvalitetsprogram
3. Remissversion Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad



## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Anders Carstorp, Stadsdelsdirektör	2021-10-13
Anna Larsson, Avdelningschef	2021-10-11